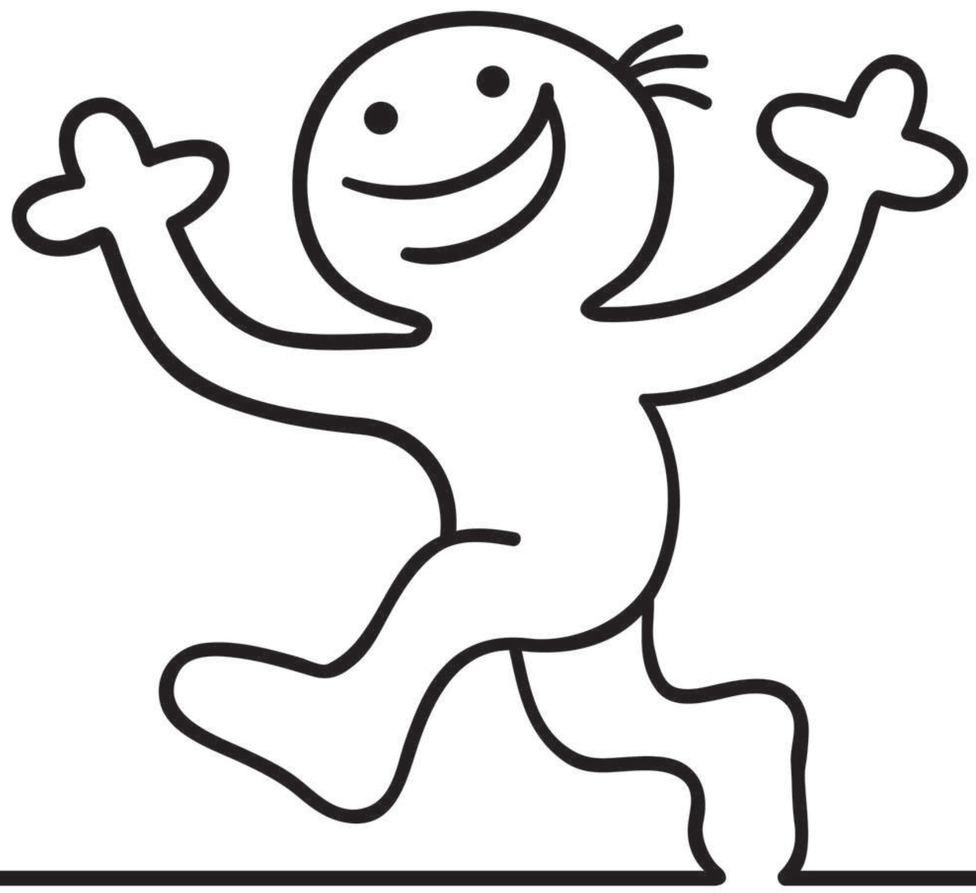
PRATICITÉ

LE MODE D'EMPLOI DU BUS



→ **Edition**
Fév. 2014

Grand Troyes Communauté d'Agglomération

TCAT Membre du réseau AGIR
*Le transport public **indépendant***

SOMMAIRE

SE RENSEIGNER

- La Station : bonjour ! p. 5
- Allô TCAT
- Je surfe sur Internet
- Sur mon Smartphone

AVANT DE PRENDRE LE BUS

- Partir à l'avance p. 6
- À l'arrêt de bus
- Je consulte l'affichage
- Mon titre de transport
- Est-ce le bon bus ?
- Je fais signe au conducteur !

TITRES DE TR`NSPORT

- Voyager avec un titre de transport p. 7
- Où acheter les titres ?
- Qu'est-ce que la carte BUSSÉO ?
- Conseil sérénité

MONTÉE ET DESCENTE

→ Je monte à l'arrêt de bus p. 8
→ Le choix de la bonne porte
→ Droit vers l'arrière
→ Pour tenir debout !
→ Prévenir le conducteur

UNE FOIS D`NS LE BUS

→ Le conducteur, le contrôleur p. 9
→ Comment valider mon titre ?
→ Où suis-je ?
→ Accessible à tous
→ Objets perdus

À FAIRE ET NE P`S F`IRE

Chuuuut !
Portables et MP3
dans le bus
Votre musique n'intéresse que vous ; alors baissez le son de vos appareils portables afin de préserver la tranquillité de vos voisins.
TCAT

→ Je me comporte civiquement p. 10
→ Places réservées : j'ai du cœur !
→ Les choses à ne pas faire
→ Veillez au respect des autres !
→ Nos amis à quatre pattes

SÉRÉNITÉ

→ Voyager tranquille p. 11
→ Un travail d'équipe
→ Le partage de la route
→ Serein dans mon couloir bus !

Transports en Commun de l'Agglomération Troyenne
www.tcat.fr - m.tcat.fr

BIENVENUE À BORD !

L'ensemble du personnel de la TCAT est heureux de mettre à votre disposition ce "Mode d'emploi", véritable outil de découverte du bus.

Tous se réjouissent de vous accueillir à bord de leurs véhicules et mettent tout en œuvre pour vous assurer des voyages agréables et confortables.

Le bus vous permet d'**aller partout librement**. Travail, école, achats, loisirs, etc., il facilite vos déplacements dans la ville. Des titres de transport conçus pour chaque situation vous permettent de voyager à **coût adapté**.

Les bus sont **respectueux de l'environnement**. Ils utilisent un carburant propre à très basse teneur en soufre et sont dotés de filtres catalytiques. Un bus représente 40 voitures en trafic et en espace gagné. Pour un même trajet, on consomme en bus deux fois moins d'énergie et on émet deux fois moins de CO^2 qu'en voiture.

Vous disposez de :

➔ **15 lignes régulières** qui desservent les communes du Grand Troyes et Barberey-Saint-Sulpice.

➔ **13 lignes à vocation scolaire**, directes et sûres, ouvertes à tous. Leurs horaires étant adaptés aux rythmes scolaires, elles ne fonctionnent pas pendant les vacances, les jours fériés, et certains mercredis / samedis.

SE RENSEIGNER

Avant de prendre le bus, vous préparez votre voyage et vous vous renseignez sur votre trajet et votre titre de transport

La Station : bonjour !

La **Station** vous accueille au centre-ville de Troyes, place de la Halle du lundi au samedi de 8 h à 12 h 45 et de 13 h 15 à 19 h (18 h le samedi). Les conseillères vous donnent toutes les informations utiles pour organiser votre déplacement en bus.

Vous disposez de divers documents, tels que le guide bus et le plan de réseau, utiles à la préparation de votre voyage en bus.

➔ Le **guide bus** se présente sous forme d'un livret. Il comporte un calendrier d'application des horaires ligne par ligne, les principaux horaires de passage des bus, les plans des lignes, des informations utiles pour se déplacer, etc. *(Voir guide bus ci-joint).*

➔ Le **plan** est une carte géographique du Grand Troyes qui représente tout le réseau de transport de la TCAT. Chaque ligne de bus est représentée par un trait de couleur spécifique, permettant de bien distinguer les lignes entre elles. Les arrêts de bus sont indiqués en lettres majuscules. Au dos du plan, vous trouvez les lieux de vie principaux et leur accès en bus *(Voir plan ci-joint).*

➔ Le **service hora** vous permet de recevoir par courrier la fiche horaire de l'arrêt de bus de votre choix.

➔ Avec le **service bus conseil**, vous recevez par courrier les informations et les horaires correspondant à votre trajet en bus. *(Pour ces deux services, voir guide bus ci-joint)*

Allô TCAT

➔ Sur un simple appel téléphonique, les conseillères d'**Allô TCAT** 03 25 70 49 00 répondent à toutes vos questions. Pas besoin de vous déplacer ! Ce service fonctionne du lundi au samedi de 8 h à 12 h 45 et de 13 h 15 à 19 h (18 h le samedi).

Je surfe sur Internet

➔ Avec **www.tcat.fr**, vous disposez sur Internet de multiples informations sur les horaires des bus, le plan de réseau, les différentes lignes, les titres de transport, etc. Vous avez aussi la possibilité de télécharger divers documents (guide bus, fiches information, etc.).

Sur mon Smartphone

➔ **Illico** vous donne les horaires des bus en temps réel sur Smartphone ou sur ordinateur. Ce service est gratuit (hors coût éventuel de connexion). Vous disposez de l'horaire d'arrivée des deux prochains bus dans les deux sens pour l'arrêt de votre choix. Pour y accéder, rien de plus simple ! Lancez votre navigateur Web et tapez **m.tcat.fr**.

➔ **Illicode** vous permet d'obtenir ces mêmes informations en passant simplement votre mobile devant le code situé à chaque station de bus. La première fois, télécharger une application pour lire les QR Codes de type SCANIT, MOBILETAG, NEOREADER...

AVANT DE PRENDRE LE BUS

Partir à l'avance

Rien ne sert de courir, il faut partir à point ! Lorsque l'on se déplace en bus, il faut **calculer son horaire** de départ en fonction de l'heure à laquelle on souhaite arriver à destination.

➔ Du temps doit être prévu pour les **différentes phases** du déplacement. Sont à prendre en compte : le temps pour se rendre à pied à son arrêt de bus, l'horaire de passage du bus, la durée du voyage en bus, le temps pour rejoindre son lieu de destination.

Exemple : Kévin, qui habite près de la Mairie de Troyes, doit partir de chez lui vers 10 h 05 pour se rendre à l'Hôpital des Hauts-Clos à son rendez-vous de 10 h 30.
Le bus de la ligne 6 part de l'arrêt FOCH à 10 h 12 en direction des Chartreux. Il arrive à l'arrêt HAUTS CLOS à 10 h 25. Cela laisse du temps à Kévin pour se rendre de l'arrêt de bus à l'Hôpital, pour trouver le cabinet de son médecin et être pile à l'heure pour 10 h 30.

À l'arrêt de bus

➔ Rendez-vous à l'**arrêt de bus** de votre choix. Sur la tête du poteau ou de l'abribus sont indiqués le nom de l'arrêt, le numéro et la destination de la ligne. Une ligne de bus circule dans les deux sens. En général, une station de bus est constituée de deux points d'arrêt situés de chaque côté de la rue. Le bus les dessert dans des directions opposées. Vérifiez bien la destination de la ligne afin de partir dans le bon sens.

➔ Dans le **cadre du poteau ou de l'abribus** se trouvent le plan de la ligne et/ou du réseau, la fiche des horaires de passage du bus et l'adresse du Relais Bus le plus proche.

Je consulte l'affichage

Consultez les **fiches horaires** situées à l'arrêt de bus en prenant en compte les périodes concernées. Les différentes périodes sont symbolisées par des couleurs : **bleu** pour les périodes scolaires, **rose** pour les mini-vacances et **jaune / vert** pour l'été.

➔ Lorsque des travaux de voirie interviennent sur son trajet habituel, il arrive que le bus emprunte un itinéraire différent. Les déviations sont signalées à l'arrêt sur des affichettes de couleur fluo. Si votre station de bus habituelle est transférée, ces affichettes vous indiquent vers quel autre arrêt vous diriger.

➔ En complément des fiches horaires, diverses affichettes d'**information** sont présentes à l'arrêt.

➔ Les principales stations de bus sont équipées d'un **écran lumineux** qui indique en temps réel l'heure d'arrivée du prochain bus.

Mon titre de transport

➔ Si vous avez acheté votre titre de transport à l'avance (à La Station ou dans un Relais Bus), **préparez-le** et tenez-vous prêt(e) à le valider dès votre montée dans le bus.

➔ Si vous n'avez pas de titre de transport, préparez votre **monnaie** pour en acheter un dans le bus. L'achat s'effectue en liquide (billets acceptés jusqu'à 20 €). Il n'existe pas de possibilité de payer dans le bus par carte bancaire ou par chèque *(Voir "Titres de transport" p. 7).*

Est-ce le bon bus ?

➔ À l'arrivée du bus, vérifiez qu'il s'agit bien de votre ligne. Le **fronton lumineux** du bus indique à gauche le numéro de ligne, et à droite sa direction.

➔ Il arrive que plusieurs lignes utilisent un même arrêt. Par exemple, l'arrêt MOINES est desservi par des bus de la ligne 1 et de la ligne 7.

Je fais signe au conducteur !

➔ Si le bus correspond à votre ligne, **faites signe** de la main au conducteur pour qu'il arrête son bus.

TITRES DE TRANSPORT

La validation est obligatoire à chaque montée dans le bus, y compris en correspondance

Voyager avec un titre de transport

➔ Toute personne voyageant dans un bus doit obligatoirement être munie d'un **titre de transport** en cours de validité. Seule exception : les enfants de moins de 4 ans. Ceux-ci voyagent gratuitement et doivent toujours être accompagnés d'un adulte.

➔ Tous les titres de transport doivent être validés à **chaque montée** dans le bus, y compris lors des correspondances. La validation doit intervenir même si le bus est à l'arrêt, en attente de départ.

➔ Les **correspondances** sont libres pendant une heure une fois le titre de transport validé. Vous pouvez faire autant de voyages que vous le souhaitez, sauf un aller-retour sur la même ligne qui compte pour deux voyages. Lors d'une correspondance, le titre de transport doit être obligatoirement validé. Au-delà d'une heure, et si vous êtes toujours dans le bus, vous devez décompter un autre voyage.

Où acheter les titres de transport ?

➔ **La Station**, place de la Halle à Troyes
Création carte BUSSÉO, vente et rechargement tous titres

➔ **Les Relais Bus**
Partout dans le Grand Troyes - Larges amplitudes horaires
- *Tickets TRIO, MINI et MAXI TURBO, CLIP 8*
- *Rechargement de la carte BUSSÉO avec les titres MINI et MAXI TURBO, MEGA, BUSINESS, et selon votre profil, CROCO, AMPHI et CLIP 8*
(Non vendus : SOLO, MULTI, ACCESS, IRIS, CROCO PRIM)

➔ **Dans le bus**, en vente auprès du conducteur, billets acceptés jusqu'à 20 €
- *Tickets SOLO et TRIO*

➔ **À votre Mairie**
- *IRIS (titre seniors)*

➔ **Borne BUSSÉO**, place de la Halle à Troyes, 7j/7, 24h/24, carte bancaire
- *Rechargement de la carte BUSSÉO avec les titres MINI et MAXI TURBO, MEGA, BUSINESS, et selon votre profil, CROCO, AMPHI et CLIP 8*
(Non vendus : SOLO, TRIO, MULTI, ACCESS, IRIS, CROCO PRIM)

➔ **BUSSÉO en ligne**, rechargement sur Internet, 7j/7, 24h/24, paiement sécurisé et suivi des factures
- *Rechargement de la carte BUSSÉO avec les titres MINI et MAXI TURBO, MEGA, BUSINESS, et selon votre profil, CROCO, AMPHI et CLIP 8*
(Non vendus : SOLO, TRIO, MULTI, ACCESS, IRIS, CROCO PRIM)

Tous les titres de transport, hormis la carte BUSSÉO, se jettent lorsqu'ils ont été utilisés jusqu'à leur limite de validité. **Opération ville propre** : merci de ne pas jeter votre ticket par terre mais dans une poubelle !

Qu'est-ce que la carte BUSSÉO ?

➔ BUSSÉO est une carte **rechargeable**. Pour l'obtenir, il vous suffit de vous présenter à La Station avec une photo d'identité couleur, une carte d'identité et les justificatifs de votre profil. Lorsque votre BUSSÉO est établie et votre profil indiqué, vous pouvez charger jusqu'à quatre titres de transport sur votre carte.

➔ BUSSÉO comporte une puce électronique. Conservez votre carte soigneusement dans **son étui**. Conçue pour se conserver quatre ans, elle n'est pas jetable. Lorsqu'elle est vide, il suffit de la recharger auprès d'un Relais Bus, à la borne Halle, à La Station ou par Internet.

➔ Cette carte est **nominative**. Vous ne pouvez pas la prêter. Il est possible de voyager à plusieurs avec les titres TRIO, MINI TURBO et MAXI TURBO sous forme de tickets. Ils sont à valider autant de fois qu'il y a de voyageurs, y compris en correspondance.

➔ Lors de la **validation** dans le bus, les voyages restants, la validité, etc. s'affichent sur l'écran du valideur. Ces informations sont aussi disponibles à La Station, à la borne BUSSÉO ou sur Internet.

➔ En cas de **perte** de votre carte, prévenez la TCAT rapidement ! Toute BUSSÉO signalée comme volée est désactivée et devient inutilisable.

Conseil sérénité

➔ N'oubliez pas de **valider** votre titre de transport !
1/Absence de validation du titre → amende de 33 €*
2/Absence de titre ou périmé ou falsifié → amende de 49,50 €*
3/Perturbation du service public par des comportements inappropriés → amende de 174 €*

➔ En cas de non-paiement :
Après 1 mois : amende majorée de 11,35 €* (cas 1/2/3)
Après 2 mois : amende forfaitaire de 180 €* (cas 1/2)
ou 375 € (cas 3)
** Tarifs février 2014, susceptibles de modification*

MONTÉE ET DESCENTE

Je monte à l'arrêt de bus

➔ La montée et la descente des voyageurs interviennent obligatoirement **aux arrêts** de bus, sauf cas de force majeure.

Le choix de la bonne porte

➔ La montée s'effectue par la porte **avant**, la descente par les portes **arrière**. Seule exception, la ligne 6 est exploitée en libre-service intégral. Les voyageurs accèdent au bus par toutes les portes.

Droit vers l'arrière

➔ Une fois dans le bus, il est conseillé de se diriger **vers l'arrière** afin de faciliter la montée des autres passagers.

Pour tenir debout !

➔ Pendant le trajet, il est recommandé de **s'asseoir** ou de **se tenir** aux barres d'appui et poignées afin d'éviter toute chute.

Prévenir le conducteur

➔ Le bus ne s'arrête pas systématiquement à toutes les stations. Pour descendre, il faut **prévenir** que vous souhaitez vous arrêter au prochain arrêt. Pour cela, appuyez (suffisamment tôt !) sur l'un des boutons de demande d'arrêt situés dans l'allée centrale. Vérifiez que le panneau lumineux rouge "ARRÊT DEMANDÉ" s'allume à l'avant du bus, près du conducteur.

➔ Une fois placé devant la porte de sortie, et lorsque le bus est arrêté, appuyez sur le bouton "POUR OUVRIR APPUYEZ" pour déclencher **l'ouverture** des portes.

UNE FOIS DANS LE BUS

Le conducteur

Aux commandes de son bus, le conducteur suit un circuit préétabli et bien déterminé. Il met tout en œuvre pour respecter les horaires de départ et d'arrivée aux différents arrêts, et assure aux passagers les meilleures conditions de confort et de sécurité.

➔ **Il vend les titres** SOLO et TRIO, vérifie les titres de transport lors de la montée des voyageurs et veille à leur validation.

➔ Il fournit au passager **les renseignements** dont il peut avoir besoin sur les questions entrant dans ses attributions. Le conducteur doit rester attentif à la circulation. Il est demandé aux voyageurs de ne pas rester en permanence à côté de lui.

Le contrôleur

➔ Il **contrôle** les titres de transport et leur validation.

➔ Le contrôleur veille également au **bien-être** des passagers. Il les accueille et les renseigne, il gère les situations conflictuelles ou imprévues.

Comment valider mon titre ?

➔ Placez votre **carte BUSSÉO** restée dans son étui une seconde contre le valideur disposé dans le bus. Votre carte peut être validée même à travers les sacs et les vêtements.

➔ Les **tickets magnétiques** doivent être insérés dans la fente supérieure du valideur, flèche vers le bas, et visuel devant vous.

Lors de la validation, les voyages restants, la validité, etc. s'affichent sur l'écran du valideur. Un signal sonore et un message lumineux vous préviennent en cas de problème. Voyant vert = bon fonctionnement - Voyant rouge = problème

Où suis-je ?

➔ Tous les bus délivrent des **messages** lumineux et sonores vous informant de la direction du bus et du défilement des arrêts. Ce dispositif fonctionne grâce au système informatique SATÉLIS qui utilise la technologie GPS et le repérage des bus par satellites.

➔ Des **plans de ligne** sont disposés à l'intérieur de chaque bus afin de vous guider. Si vous avez un doute sur votre trajet, vous pouvez demander conseil au **conducteur** qui vous orientera dans vos déplacements.

Accessible à tous

La TCAT rend le bus accessible à chacun, quelle que soit sa situation ou sa mobilité. Divers dispositifs facilitent l'utilisation du bus.

➔ Les bus des lignes régulières bénéficient d'un couloir **plat et sans marche**, qui facilite les déplacements à l'intérieur du bus.

➔ Un **plancher** surbaissé très bas facilite l'accès au bus. En plus, les bus standards sont dotés d'un système d'agenouillement rapprochant le bus du trottoir.

➔ Tous les bus des lignes régulières sont équipés d'une **rampe** d'accès pour les personnes en fauteuil roulant. Un espace d'accueil est spécialement aménagé à l'intérieur du véhicule, au niveau de la plate-forme centrale.

• Lorsqu'une personne en fauteuil roulant souhaite emprunter le bus, le conducteur déclenche la rampe. Une fois à bord, le voyageur se positionne dans l'emplacement réservé, dos vers l'avant, frein du fauteuil bloqué et accoudoir baissé. Pour demander l'arrêt du bus, il appuie sur le bouton spécialement prévu pour lui. Le conducteur déploie la rampe au prochain arrêt.

• La montée en fauteuil se fait par la porte du milieu.

• Un pictogramme "handi" signale les lignes équipées sur les fiches horaires, le plan de réseau et le guide bus. Les bus accessibles sont identifiables par un adhésif visible à l'avant du véhicule.

➔ Pour le confort et l'autonomie des personnes en situation de déficience visuelle ou auditive, les bus sont équipés d'**annonceurs sonores** et de **bandeaux défilants** indiquant le nom du prochain arrêt et la destination du bus.

Objets perdus

Les objets sont collectés tous les soirs. Ils sont conservés à La Station durant 48 heures maximum et transmis ensuite au service des objets trouvés de la **Mairie de Troyes**.

➔ Pour tout renseignement concernant un objet perdu, téléphonez à Allô TCAT ! 03 25 70 49 00.

À FAIRE ET NE PAS FAIRE

Je me comporte civiquement

➔ Lorsque vous montez dans le bus, **saluez** le conducteur.

➔ Pliez votre **poussette** dans le bus ! Pour la sécurité du bébé et des autres voyageurs, rangez-la près de vous - et non dans l'allée - et prenez votre enfant dans vos bras en le plaçant dos à la route.

➔ Proposez votre place assise à ceux qui en ont le plus besoin.

Places réservées : j'ai du cœur !

➔ Certaines places sont **réservées** aux personnes à mobilité réduite, aux personnes âgées, femmes enceintes, personnes en situation de déficience auditive ou visuelle, etc.

Chuuuut !
Portables et MP3
dans le bus
Votre musique n'intéresse que vous ; alors baissez le son de vos appareils portables afin de préserver la tranquillité de vos voisins.
TCAT

Les choses à ne pas faire

Dans un bus, **il est interdit** de :

➔ Fumer, cracher, uriner, jeter des déchets

➔ Utiliser abusivement le bouton de demande d'arrêt

➔ Utiliser un titre qui ne vous appartient pas

➔ Souiller ou détériorer le matériel

➔ Monter dans le bus en étant en état d'ivresse, vêtu d'habits malpropres ou lorsque vous êtes atteint d'une maladie contagieuse

➔ Troubler la tranquillité des voyageurs par des chants, cris, disputes, injures, menaces, gestes inconvenants ou par le transport de colis ou objets encombrants, dangereux, nauséabonds ou susceptibles de salir les vêtements des voyageurs ou l'intérieur du véhicule

➔ La mendicité est interdite dans les bus, les abribus et à La Station.

Veillez au respect des autres !

➔ L'utilisation de lecteur audio, téléphone portable, de console de jeux ou autre appareil sonore doit se faire en toute **discrétion**. Elle ne doit gêner ni les autres voyageurs ni le conducteur. En cas de non-respect, un procès-verbal pour trouble de l'ordre public sera dressé.

Nos amis à quatre pattes

➔ Les personnes **non-voyantes** peuvent voyager avec leur chien dans les bus.

➔ Les animaux domestiques sont acceptés dans les bus à condition qu'ils soient de **petite taille**. Ils doivent obligatoirement être tenus dans un **panier** ou un **cabas**, posé sur les genoux du voyageur. Leur voyage est gratuit.

SÉRÉNITÉ

Voyager tranquille

➔ Dans les bus, vous n'êtes jamais seul(e). Sur le réseau, à bord des bus et au centre de régulation, 180 hommes et femmes veillent sur votre **tranquillité**.

➔ Tous les bus sont équipés de caméras de **vidéo** prévention numérique respectant les règles de la vie privée. Ils bénéficient également d'une liaison **radio** continue entre le conducteur et le siège de la TCAT.

Un travail d'équipe

Le conducteur, le contrôleur et la Police travaillent en équipe.

➔ Le conducteur et le contrôleur assurent la **sécurité**, le bien-être et le confort de tous les clients à l'intérieur du bus. Ils gèrent les situations conflictuelles ou imprévues.

➔ En cas de **fraude**, le contrôleur saisit informatiquement les amendes sur son portable de contrôle. Lorsque l'incident auquel il est confronté se dégrade, le contrôleur, s'il le souhaite, peut faire appel à la **Police**.

Le partage de la route

➔ Les bus sont intégrés dans la circulation générale. Les conducteurs sont vigilants et prêtent la plus grande attention **aux autres** utilisateurs de la route : piétons, deux roues, automobilistes, etc.

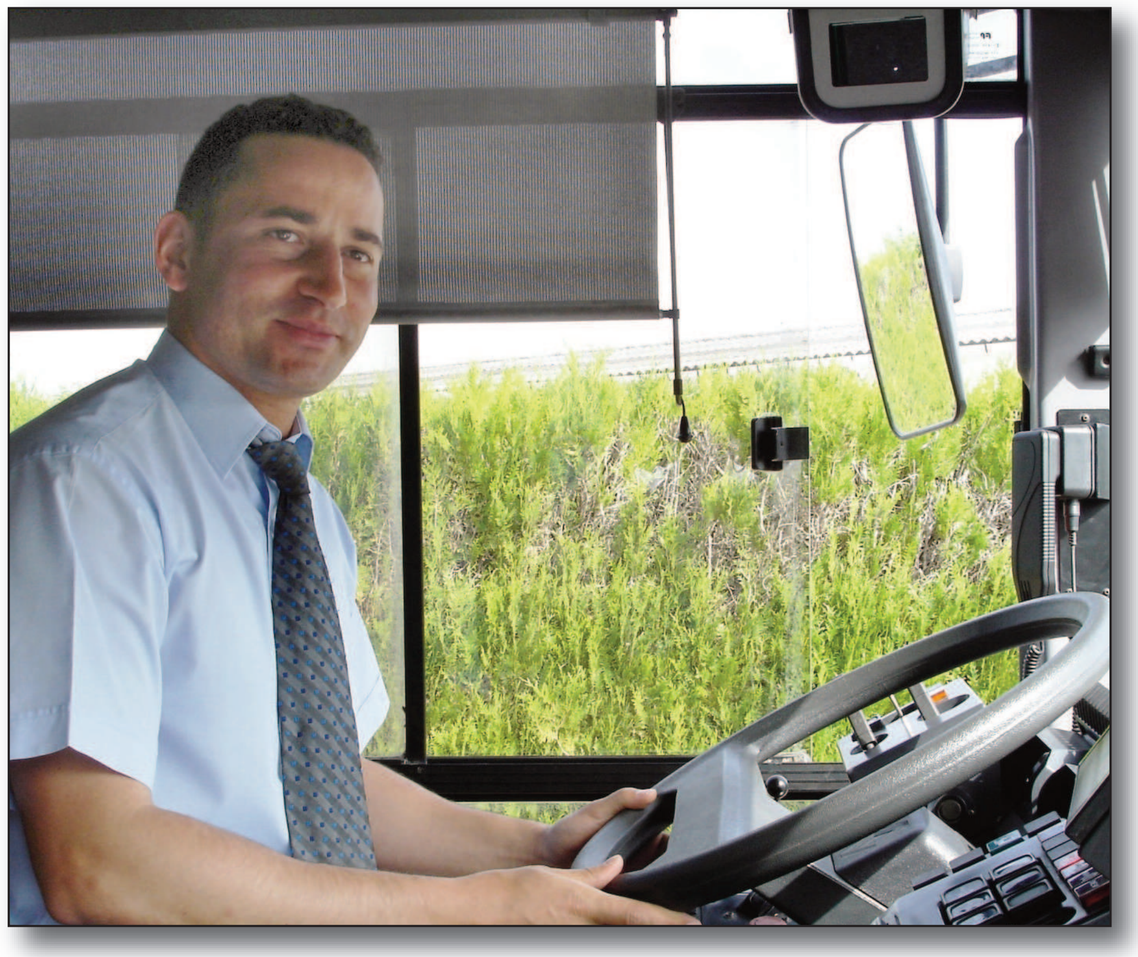
➔ Le code de la route prévoit qu'un bus quittant son arrêt a la **priorité** de passage.

Serein dans mon couloir bus !

Le **"couloir bus"** ou **"site propre"** est une voie réservée aux bus, pour plus de régularité et de ponctualité.

➔ En plus des bus, quelques rares véhicules sont autorisés à l'emprunter : les véhicules d'intervention d'urgence, les autocars interurbains, les taxis et les convoyeurs de fonds. Il est interdit aux autres voitures et deux roues de l'utiliser.

À BIENTÔT !



À bientôt dans le bus !

Nous avons eu grand plaisir à vous faire connaître nos services et nos prestations.

Vous les découvrirez plus encore en prenant le bus.

➔ Sachez qu'à tout moment, avant et pendant votre voyage, le personnel de la TCAT peut vous informer, vous renseigner, vous conseiller.

➔ N'hésitez pas à faire appel à nous. Nous sommes là pour vous faciliter la vie et la ville !

**Au sein de la TCAT,
j'ai eu pour mission d'élaborer
ce livret spécialement
à votre intention.**

J'espère de tout coeur qu'il vous a été utile.
N'hésitez pas à signaler à la TCAT tout élément complémentaire que vous souhaiteriez y voir figurer.
Je vous souhaite d'agréables voyages en bus.

Librada ERIMOLA BIELO

TCAT RCS TROYES B 780 340 360 / FÉVRIER 2014 / IMPRIMÉ PAR NOS SOINS

La TCAT protège l'environnement
Document imprimé sur Cyclus Print, 100 % fibres recyclées, éco-label “Fleur européenne”.